正本

檔　　號：
保存年限：

財團法人中華民國消費者文教基金會　函

104
臺北市朱崙街20號
受文者：教育部體育署
發文日期：中華民國111年1月24日
發文字號：消總申字第11100001072號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：教練課程合約2份

裝

主旨：敬請加強查核全國健身中心業者健身教練服務定型化契約退費規定，以維護消費者權益，請查照惠復。

說明：

訂

一、本會受理多件消費者申訴，反映向健身中心業者購買健身教練課程，於授課教練離職時終止契約，卻被收取違約金一事。

二、消費者申訴內容如下：

線

(一)消費者反映向貴公司購買健身教練課程，因主要授課教練離職，於是要求終止合約，貴公司卻以契約有約定，須約定之指導教練（3名）皆離職時終止契約，不扣除手續費，因而向消費者收取終止契約手續費一事。

(二)消費者於授課教練離職時要求終止合約，業者卻以合約約定，倘原銷售教練異動，將由會所指派接手教練提供後續服務，告知消費者會安排新教練授課，若不願接受新教練，退費須收取百分之二十的手續費。

三、依健身教練服務定型化契約應記載第10點第1項第2款規範：「雙方指定教練無法依約執行業務。」為不可歸責消費者事由終止合約事項，業者應依比例退款，不得收取手續費、違約金或任何名目費用。另於同款但書規定，消費者同意替換其他教練者，不在此限。

四、約定之教練未實際授課，卻以此為由收取消費者終止合約手續費；或於消費者尚不清楚是否能接受異動後的教練時，即以定型化契約條款，片面要求消費者須同意業者所指派接手的教練繼續授課，本會認為上開契約條款皆妨害消費者合理主張終止契約的權利。

五、消費者保護法第17條第6項，企業經營者使用定型化契約者，主管機關得隨時派員查核；另依同法第56之1條，企業經營者使用定型化契約違反中央主管機關公告之應記載或不得記載事項者，經主管機關限期改正而不改正，得按次處罰鍰。

六、建請貴署及轉請各該權責單位，依相關法規加強查核全國健身中心業者定型化契約，教練課程退費規定，對於企業經營者違規經營且未改善情形，並請依據權責懲處，以維消費者權益。

正本：教育部體育署
副本：行政院消費者保護處(含附件)